



INFORME ISC APARCAMENTS A LA CALÇADA DE MOTOS 2016

Sinopsi. En el present document es presenten els resultats de l'ISC (Índex de Satisfacció del Client) corresponen als usuaris de les places a calçada senyalitzades com a places de motos per l'any 2016

Versió 1

Realitzat: 15/03/2017

Continguts

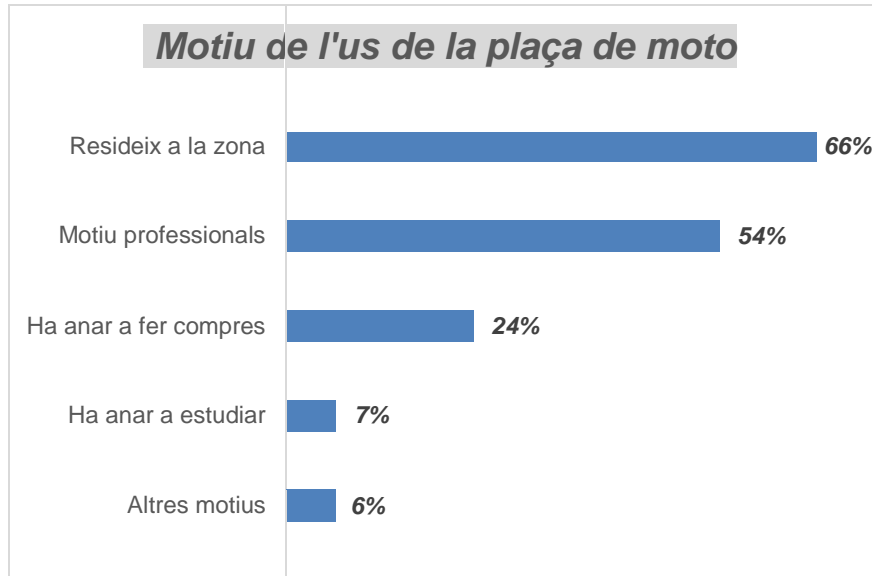
1. INTRODUCCIÓ.....	3
2. COSTUMER JORNEY USUARIS ZONA MOTOS.....	4
2.1. Per quin motiu heu fet servir avui l'Àrea de Motos.....	4
2.2. A quina distància ha estacionat respecte del seu destí	4
2.3. A quina distància màxima estaria disposat a aparcar?	5
2.4. Valoració global del servei	6
2.5. Net Promoter Score (NPS) Usuaris Àrea motos	7
2.6. Valoració del servei per ítem.....	7
2.7. Què és el què més l'agrada de l'Àrea de Motos	8
2.8. Què és el què menys l'agrada de l'Àrea de Motos	8
2.9. Què és el què té més valor de l'Àrea de Motos	8
3. CONEIXEMENT DEL GESTOR.....	9
3.1. Sap vostè quina entitat gestiona l'Àrea de Motos.....	9
4. COMENTARIS FINALS	9
5. FITXA TÈCNICA DE L'ESTUDI.....	11

1. INTRODUCCIÓ

El present informe recull els resultats de l'enquesta de satisfacció (ISC) que BSM ha realitzat entre una mostra dels usuaris de les places d'aparcament senyalitzades com a places de moto a la calçada. El present informe canvia de format i contingut respecte als informes previs del mateix target d'usuaris. L'enfocament actual mostra la informació tot seguint la seqüència de la interacció de l'usuari amb el servei, seguint la lògica del Customer Journey.

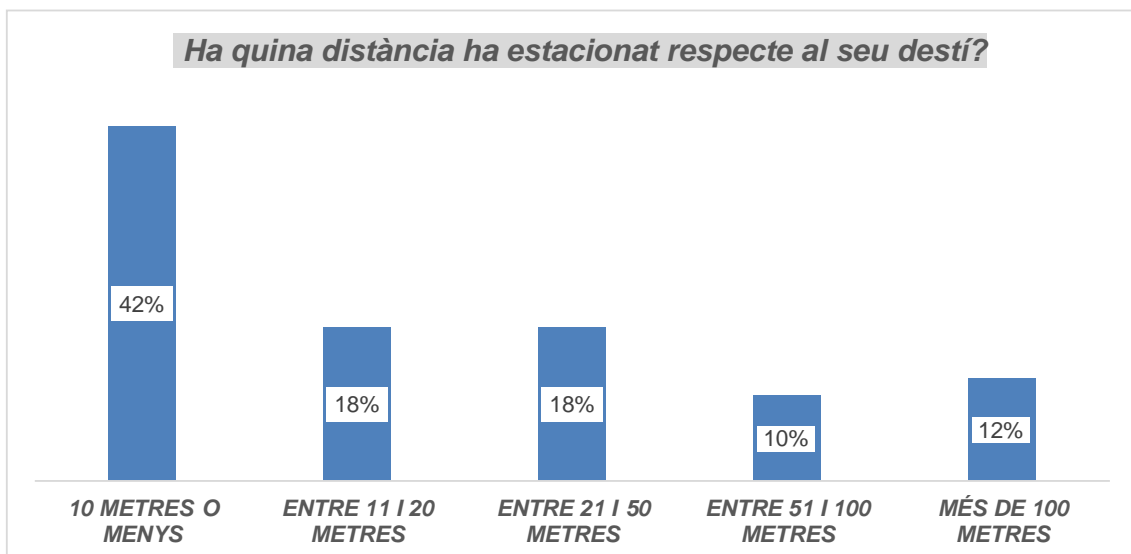
2. COSTUMER JORNEY USUARIS ZONA MOTOS

2.1. Per quin motiu heu fet servir avui l'Àrea de Motos



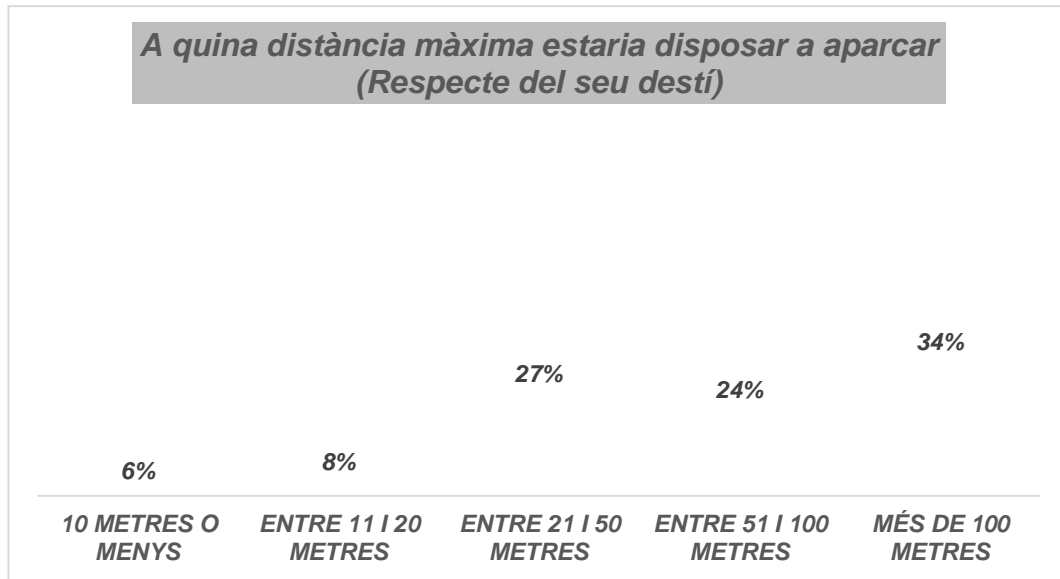
Aquesta pregunta admetia multi resposta. El principal motiu d'estacionament és el de ser prop de casa

2.2. A quina distància ha estacionat respecte del seu destí



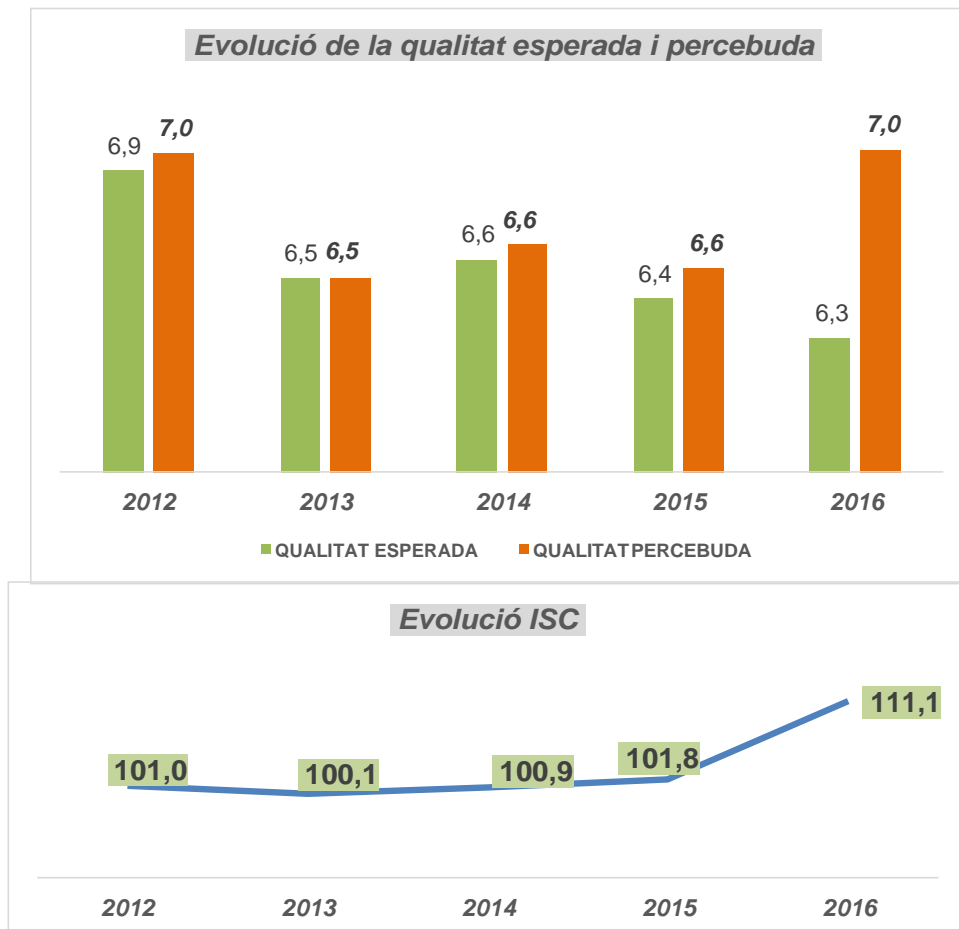
Mes de la meitat dels enquestats manifesta haver estacionat molt a prop del seu destí final, a, com a molt, 20 metres

2.3. A quina distància màxima estaria disposat a aparcar?



Tot i que, segons mostra la gràfica anterior, els usuaris aparquen molt a prop del seu destí, la majoria es mostra disposat a aparcar força més lluny.

2.4. Valoració global del servei



Al 2016 la valoració global del servei ha tornat als nivells del 2012, però ahora ha baixat l'expectativa respecte al mateix, motiu per el qual ha augmentat molt l'Índex de Satisfacció dels Clients (ISC).

2.5. Net Promoter Score (NPS) Usuaris Area motos

SUSPÈS (0 A 4)	8,5%
APROVAT (5 A 6)	21,0%
NOTABLE (7 A 8)	55,0%
EXCEL·LENT (9 A 10)	15,5%
NPS	-14

Tot i que la valoració mitja del servei és força elevada (7 sobre 10), son força més els usuaris que atorguen al servei una puntuació igual o inferior a 6 que aquells que atorguen al servei una puntuació de 9 o 10, el que fa que el NPS (amb rang entre -100 i + 100) sigui lleugerament negatiu.

2.6. Valoració del servei per ítem

		2012	2013	2014	2015	2016
SERVEI	NETEJA / MANTENIMENT ZONES	7,4	7,0	7,0	6,8	7,3
	FACILITAT-TEMPS TROBAR PLAÇA LLIURE	6,7	6,2	6,5	6,3	6,6
	UBICACIÓ DE LES PLACES	7,3	6,6	6,8	6,7	7,3
	QUANTITAT PLACES MOTOS A LA ZONA	6,5	5,7	6,1	6,1	6,1
	UTILITAT SENYALITZ. HORITZ. I VERT.	6,9	6,6	6,6	6,3	7,0
	FACILITAT LOCALITZAR ZONES	6,8	6,2	6,6	6,1	6,6
ALTRES	SEGURETAT DEL VEHICLE ESTACIONAT	6,3	5,5	5,9	5,9	6,1
	DISCIPLINA DELS USUARIS		6,0	6,2	6,2	6,1
	CONTROL INDISCIPLINA PER PART VIGILANT	6,1	4,1	5,4	5,2	4,7
	AMABILITAT I COL·LABORACIÓ DEL VIGILANT		4,3	5,0	5,0	4,7

Als usuaris se'ls ha demanat que valoressin 10 ítems relacionats amb les places de motos. Respecte l'any passat la valoració augmenta per a 6 ítems, i disminueix per a 3. El més valorat és la ubicació de les places i el seu estat de manteniment, i el pitjor és la tasca dels vigilants.

2.7. Què és el que més l'agrada de l'Àrea de Motos

Sempre hi ha lloc per aparcar	28,5%
La ubicació de les places	17,5%
La facilitat d'ús de les places	17,0%

Es mostren els tres aspectes que són més reiterats per part dels usuaris

2.8. Què és el que menys l'agrada de l'Àrea de Motos

Manquen places	27,5%
Manca de seguretat	16,5%
Maniobrabilitat	10,0%

Es mostren els tres aspectes que són més reiterats per part dels usuaris

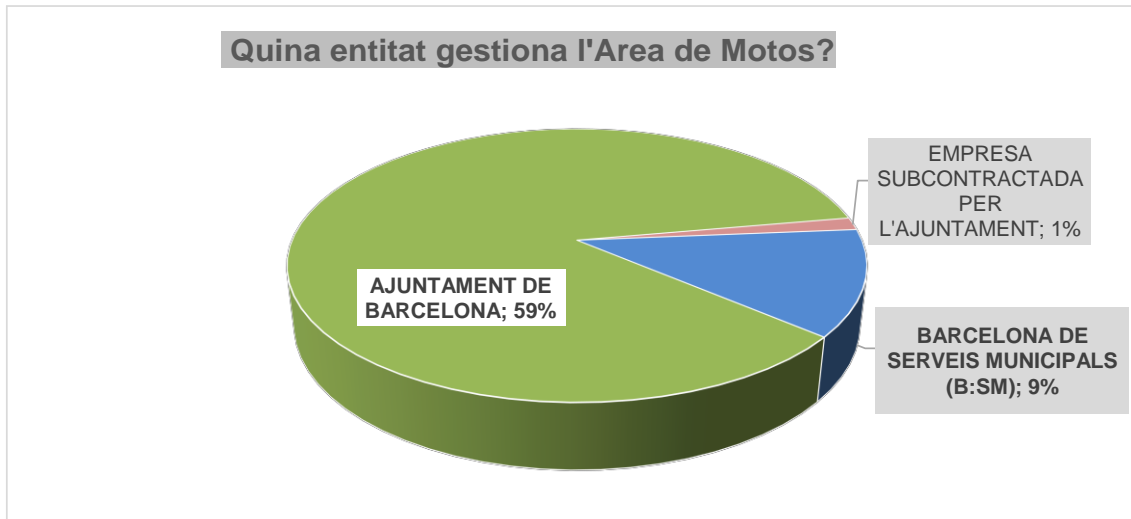
2.9. Què és el que té més valor de l'Àrea de Motos

Quantitat places	28,0%
Facilitat d'estacionament	25,5%
Seguretat de la moto	15,0%

Es mostren els tres aspectes que són més reiterats per part dels usuaris

3. CONEIXEMENT DEL GESTOR

3.1. Sap vostè quina entitat gestiona l'Àrea de Motos



4. COMENTARIS FINALS

Al concloure el formulari, i tot acabant l'entrevista als enquestats se'ls va oferir la possibilitat de que afeixeguín el comentari que consideressin. Tot seguit s'ofereixen els mateixos, literalment com han estat expressats que no tenen capacitat per a ser representatius de l'opinió del conjunt dels clients, però poden aportar informació de valor.

1. Cal millorar l'estat del carrer. Els paviments estan molt deteriorats. Tota la finca està envoltada de contenidors
2. He caigut dues vegades pel pendent del carrer
3. No és un usuari molt experimentat, no coneix molt la ciutat, no es mou molt en moto.
4. Que canviïn l'alienació de les places
5. Que per favor com a motorista m'agradaria que es discrimines el motorista que utilitza la moto per treballar dels que la utilitzen per fer baixanades
6. Cotxes assíduament en doble fila
7. L'incivisme dels camions a l'hora d'aparcar i fer servir indegudament les àrees de motos
8. Demasiado control sobre los coches en doble fila o que molestan. La accesibilidad del aparcamiento

9. Més vigilància pels cotxes que aparquen i robatoris
10. A ciutat Vella és impossible aparcar, altres vehicles ocupen les zones de motos
11. Ampliar el nombre de places i millorar els aparcaments en triangle dels xamfrans
12. Ampliar per àrees de motos
13. En el centro de Barcelona faltan aparcamientos de motos
14. Falten moltes places per la zona
15. Falten places de motos a zona de la Catedral, Via Laietana, sempre ocupades i la urbana és molt dura en aquesta zona.
16. Falten places de motos a Gràcia per construir, a la zona on visc no hi ha
17. Hi ha molts carrers sense aparcament ni de cotxes ni motos i es podrien habilitar, que son carrers on ni es passeja.
18. Hi han poques àrees per a motos i multen si la deixes a la vorera davant de la zona de motos
19. Más para motos en el centro
20. Más plazas en el centro Barcelona
21. Places insuficients d'aparcament de motos
22. Poner más zones
23. Por el centro hay pocos sitios y que se señalice mejor donde se puede llevar la grua
24. Posin mes places.
25. Que en posin més àrees per motos
26. Quan posin aparcament de motos sobre la vorera posin alguna cosa per pujar que la vorera és alta i et carregues la moto.
27. Que en esta zona hay muy pocas plazas para las motos
28. Que hubiera más plazas
29. Que manquen aparcaments de motos a la ciutat
30. Que n'hi hagi a cada cantonada i a pl. Catalunya faltan places
31. Que posin més àrees de motos
32. Que posin més places d'aparcament de motos a Barcelona
33. Que repartan los aparcamientos más equitativamente
34. Que siguin les places més amples, de vegades són massa estretes
35. En esta zona encuentro exceso de plaza de motos que no se llenan y han quitado zona verde que fa falta, y han puesto una zona de carga y descarga cuando no hay negocios
36. No cobrin mai per aparcar motos
37. La senyalització ha de ser de pintura no deslitzant
38. Senyalitzar millor les àrees de aparcament de moto

5. FITXA TÈCNICA DE L'ESTUDI

- **UNIVERS:** Conjunt dels usuaris/clients de les zones moto de Barcelona.
- **GRANDÀRIA DE LA MOSTRA:** 200 entrevistes
- **METODOLOGIA:** Entrevista realitzada un cop aparcat la moto a la zona d'aparcament.
- **PROCEDIMENT DE MOSTREIG:** S'han aplicat quotes per a cadascun dels districtes calculades de forma proporcional segons el nombre de de places d'aparcament en el cas de l'àrea de motos.
- **AFIXACIÓ:** Proporcional per districte i fixa per zona d'aparcament.
- **PONDERACIÓ:** En funció de les dades reals en cadascun dels estrats definits a la mostra per tal d'obtenir els resultats del conjunt d'usuaris
- **ERROR MOSTRAL:** Per a un nivell de confiança del 95,5% (2sigma), i $P = Q$, l'error és del $\pm 6,9\%$ per al conjunt d'usuaris d'Àrea DUM
- **DATA DE REALITZACIÓ:** Del 19 De Gener al 8 de Febrer de 2017
- **EMPRESA TREBALL DE CAMP:** GESOP

